

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti mengambil kesimpulan:

1. Ada hubungan mutu pelayanan pada aspek bukti fisik (*tangibles*) dengan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.
2. Ada hubungan mutu pelayanan pada aspek keandalan (*reliability*) dengan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.
3. Ada hubungan mutu pelayanan pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong
4. Ada hubungan mutu pelayanan pada aspek jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.
5. Ada hubungan mutu pelayanan pada aspek empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.
6. Ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan peneliti memberi saran bagi :

1. Bagi rumah sakit

Diharapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam RSUD Dr. Soeratno Gemolong supaya :

- a. Tenaga kesehatan dalam memberikan prosedur penerimaan pasien secara tepat, cepat dan memberikan persyaratan administrasi pelayanan dengan jelas dan mudah.
- b. Tenaga kesehatan meminta izin terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan agar pasien tahu tindakan apa yang akan dilakukan terhadap pasien tersebut.
- c. Tenaga kesehatan memberikan penyuluhan sesuai kebutuhan pasien dan cukup pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pasien dan perlunya dilakukan pelatihan – pelatihan secara update
- d. Tenaga kesehatan mampu berkomunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan pasien, maka perlu dilakukan pelatihan-pelatihan komunikasi teraupetik agar dapat menyajikan informasi kesehatan secara akurat, meningkatkan kualitas tenaga kesehatan sehingga mampu melakukan pengumpulan data secara komunitif.
- e. Pada Instalasi rawat jalan poli penyakit dalam supaya disediakan brosur tentang informasi kesehatan dan papan informasi secara

lengkap agar pasien mendapat informasi tentang kesehatan secara mudah

2. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat bagi peneliti tentang pentingnya mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang menjalani pemeriksaan kesehatan.

3. Peneliti lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi landasan peneliti lain yang berkaitan dengan masalah mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien.